



भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण

EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4

PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित

PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 92]

नई दिल्ली, शुक्रवार, अप्रैल 20, 2012/चैत्र 31, 1934

No. 92]

NEW DELHI, FRIDAY, APRIL 20, 2012/CHAITRA 31, 1934

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 20 अप्रैल, 2012

दूरसंचार टैरिफ (इक्यावनवां संशोधन) आदेश, 2012

(2012 का 2)

सं 301-26/2011-ईआर.—भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) उप-खंड (i) के साथ पठित उक्त धारा की उपधारा (2) के अधीन भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण को प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण दूरसंचार, टैरिफ आदेश, 1999 में और संशोधन करने के लिए एतद्वारा निम्नलिखित आदेश बनाता है, अर्थात्:—

1. (1) इस आदेश को दूरसंचार टैरिफ (इक्यावनवां संशोधन) आदेश, 2012 कहा जाएगा।

(2) यह आदेश सरकारी राजपत्र में इनके प्रकाशन की तारीख से लागू होगा।

2. दूरसंचार टैरिफ आदेश, 1999 (जिसे इसके पश्चात मूल टैरिफ आदेश कहा गया है) के खंड (2), के उप-खंड (के) के पश्चात, निम्नलिखित उप-खंड अन्तर्स्थापित किया जाएगा, अर्थात्:—

‘(केए)’ ‘प्रीमियम दर सेवा’ या ‘पीआरएस’ से आशय ऐसी सेवा से है, जिसके लिए उपभोक्ता से उसकी टैरिफ योजना के अनुसार लागू दरों से अधिक दरों पर प्रभार लगाया गया हो।

3. मूल टैरिफ आदेश के खंड 3 में, "अनुसूची I से XII" शब्दों और अंकों के स्थान पर, "अनुसूची I से XIII" शब्द और अंक प्रतिस्थापित किए जाएंगे।
4. मूल टैरिफ आदेश के खंड 6 में, उप-खंड (iv) के पश्चात्, निम्न परन्तुक अन्तर्स्थापित किया जाएगा, अर्थात् :-
- " बशर्ते कि सेल्युलर मोबाइल सेवा प्रदान करने वाले प्रत्येक सेवा प्रदाता द्वारा स्थानीय एवं राष्ट्रीय लंबी दूरी कॉलों के लिए एक सेकंड की पल्स अवधि के साथ उपभोक्ता को कम से कम एक प्रीपेड एवं एक पोस्ट-पेड टैरिफ योजना का प्रस्ताव किया जाएगा "
5. मूल टैरिफ आदेश के खंड 6 में, उप-खंड (vii) में, पैरा (ग) के पश्चात्, निम्न परन्तुक अन्तर्स्थापित किया जाएगा, अर्थात् :-
- "बशर्ते कि देश के बाहर समाप्त होने वाली कॉलों पर इस उप खंड में निहित प्रावधानों में से कुछ भी प्रभावी नहीं होगा"।
6. मूल टैरिफ आदेश की अनुसूची XII के पश्चात्, निम्नलिखित अनुसूची अन्तर्स्थापित की जाएगी, अर्थात् :-

**"अनुसूची XIII
(खंड 3 देखें)
प्रीमियम दर सेवाओं के लिए टैरिफ**

क्रम संख्या	मद	टैरिफ
1.	प्रतिस्पर्धाओं एवं प्रतियोगिताओं में हिस्सा लेने के लिए की गई कॉलें तथा टेलीविजन एवं रेडियो कार्यक्रमों के लिए किए गए वोट ।	उपभोक्ता द्वारा चुनी गई टैरिफ योजना पर लागू स्थानीय कॉल प्रभार का चार गुणा, अधिकतम सीमा के रूप में।
2.	प्रतिस्पर्धाओं एवं प्रतियोगिताओं में हिस्सा लेने तथा टेलीविजन एवं रेडियो कार्यक्रमों में वोट करने के लिए भेजे गए एसएमएस ।	उपभोक्ता द्वारा चुनी गई टैरिफ योजना पर लागू एसएमएस प्रभार का चार गुणा, अधिकतम सीमा के रूप में।
3	प्रीमियम दर सेवाओं के लिए टैरिफ से संगत सभी अन्य मामले	स्थगम (फोरबियरेंस)"

राज पाल, सलाहकार (ईआर)

[विज्ञापन III/4/142/12/असा.]

टिप्पणी 1.— दूरसंचार टैरिफ आदेश, 1999 दिनांक 09 मार्च, 1999, अधिसूचना संख्या 99/3 के अंतर्गत भारत के राजपत्र, असाधारण, भाग III, खंड 4 में प्रकाशित हुआ था तथा इसमें तत्पश्चात् निम्नलिखित अधिसूचनाओं द्वारा संशोधन किए गए :—

संशोधन संख्या	अधिसूचना संख्या और तारीख
पहला	301-4/99-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 30.3.1999
दूसरा	301-4/99-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 31.5.1999
तीसरा	301-4/99-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 31.5.1999
चौथा	301-4/99-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 28.7.1999
5वां	301-4/99-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 17.9.1999
6वां	301-4/99-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 30.9.1999
7वां	301-8/2000-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 30.3.2000
8वां	301-8/2000-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 31.7.2000
9वां	301-8/2000-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 28.8.2000
10वां	306-1/99-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 9.11.2000
11वां	310-1(5)/ट्राई-2000 दिनांक 25.1.2001
12वां	301-9/2000-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 25.1.2001
13वां	303-4/ट्राई-2001 दिनांक 1.5.2001
14वां	306-2/ट्राई-2001 दिनांक 24.5.2001
15वां	310-1(5)/ट्राई-2000 दिनांक 20.7.2001
16वां	310-5(17)/2001-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 14.8.2001
17वां	301/2/2002-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 22.1.2002
18वां	303/3/2002-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 30.1.2002
19वां	303/3/2002-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 28.2.2002
20वां	312-7/2001-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 14.3.2002
21वां	301-6/2002-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 13.6.2002
22वां	312-5/2002-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 4.7.2002
23वां	303/8/2002-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 6.9.2002
24वां	306-2/2003-आर्थिक दिनांक 24.1.2003
25वां	306-2/2003-आर्थिक दिनांक 12.3.2003
26वां	306-2/2003-आर्थिक दिनांक 27.3.2003
27वां	303/6/2003-ट्राई (आर्थिक) दिनांक 25.4.2003
28वां	301-51/2003-आर्थिक दिनांक 5.11.2003
29वां	301-56/2003-आर्थिक दिनांक 3.12.2003
30वां	301-4/2004 (आर्थिक) दिनांक 16.1.2004
31वां	301-2/2004-आर्थिक दिनांक 7.7.2004
32वां	301-37/2004-आर्थिक दिनांक 7.10.2004
33वां	301-31/2004-आर्थिक दिनांक 8.12.2004
34वां	310-3(1)/2003-आर्थिक दिनांक 11.3.2005-

35वां	310-3(1)/2003-आर्थिक दिनांक 31.3.2005
36वां	312-7/2003-आर्थिक दिनांक 21.4.2005
37वां	312-7/2003-आर्थिक दिनांक 2.5.2005
38वां	312-7/2003-आर्थिक दिनांक 2.6.2005
39वां	310-3(1)/2003-आर्थिक दिनांक 8.9.2005
40वां	310-3(1)/2003-आर्थिक दिनांक 16.9.2005
41वां	310-3(1)/2003-आर्थिक दिनांक 29.11.2005
42वां	301-34/2005-आर्थिक दिनांक 7.3.2006
43वां	301-2/2006-आर्थिक दिनांक 21.3.2006
44वां	301-34/2006-आर्थिक दिनांक 24.1.2007
45वां	301-18/2007-आर्थिक दिनांक 5.6.2007
46वां	301-36/2007-आर्थिक दिनांक 24.1.2008
47वां	301-14/2008-आर्थिक दिनांक 17.3.2008
48वां	301-31/2007-आर्थिक दिनांक 01.9.2008
49वां	301-25/2009-ईआर दिनांक 20.11.2009
50वां	301-24/2012-ईआर दिनांक 19.04.2012

टिप्पणी 2.— व्याख्यात्मक ज्ञापन दूरसंचार टैरिफ (इक्यावनवां संशोधन) आदेश, 2012 के लिए उद्देश्यों और कारणों की व्याख्या करता है।

व्याख्यात्मक ज्ञापन

1. "दूरसंचार टैरिफ से संबंधित कतिपय मुद्दों" पर हितधारकों के अभिमत मांगने के लिए भादूविप्रा द्वारा दिनांक 13.10.2010 को परामर्श पत्र संख्या 12/2010 जारी किया। इस पत्र में अन्य बातों के अलावा टैरिफ योजनाओं की बहुलता से संबंधित विभिन्न पहलुओं और टैरिफ प्रस्तावों में पारदर्शिता में सुधार लाने की आवश्यकता पर विचार विमर्श किया गया। परामर्श प्रक्रिया पूरी कर लेने के बाद, प्राधिकरण द्वारा उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करने के लिए पारदर्शिता में और सुधार करने हेतु अपेक्षित विनियामक उपाय जारी करने का निर्णय लिया गया है। ये मानदण्ड (i) दूरसंचार टैरिफ आदेश में संशोधन (इक्यावनवां संशोधन); (ii) दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012; और (iii) दूरसंचार टैरिफ योजनाएं व भ्रामक विज्ञापनों की रोकथाम के प्रकाशन से संबंधित निदेशों के दो सेट के माध्यम द्वारा जारी किया जा रहा है।

2. दूरसंचार टैरिफ (इक्यावनवां संशोधन) आदेश, टैरिफ योजनाओं की बहुलता और पारदर्शिता, आईएलडी टैरिफ को लागू करने के लिए परिचालकों को नम्यता/लचक प्रदान करने के लिए आवश्यकता, प्रतियोगिताओं में सहभागिता करने और वोटिंग करने के लिए कॉल और एसएमएस के टैरिफ को, उपभोक्ता पर कॉल व एसएमएस के लिए लागू टैरिफ के चार गुने तक सीमित करने के मुद्दों का समाधान करता है।

3. एक्सेस मार्केट में टैरिफ योजनाओं की बहुलता के संबंध में हितधारकों द्वारा समय-समय पर चिन्ता व्यक्त की गई है। इन मुद्दों का समाधान करने के लिए विगत में, एक दिए गए समय में एक एक्सेस प्रदाता द्वारा प्रस्तुत की जा सकने वाली टैरिफ योजनाओं की अधिकतम संख्या निर्धारित करने के लिए प्रयास किए गए हैं। प्रारंभ में वर्ष 2002 में 25 योजनाओं का प्रस्ताव (आफर) करने की अधिकतम सीमा निर्धारित की गई थी। इस अधिकतम सीमा की परामर्श प्रक्रिया से गुजरने के बाद वर्ष 2004 व 2008 में पुनरीक्षा की गई। दोनों ही अवसरों पर, हितधारकों की राय की समीक्षा करने के बाद, प्राधिकरण द्वारा 25 योजनाओं के प्रस्ताव की अधिकतम सीमा को बनाए रखने का निर्णय लिया गया।

4. कुछ उपभोक्ता संगठनों की मांगों को ध्यान में रखते हुए, प्राधिकरण द्वारा उपर्युक्त परामर्श पत्र के माध्यम से हितधारकों से, टैरिफ योजनाओं की अधिकतम सीमा की पुनरीक्षा करने की वांछनीयता, विशेषकर निम्नांकित मुद्दों पर उनके अभिमत मांगे गए।

- (i) भारतीय दूरसंचार मार्केट के वर्तमान परिदृश्य में क्या 'सभी सेवा प्रदाताओं के लिए एक मानक योजना', विशेषकर प्रीपेड उपभोक्ताओं के लिए प्रासंगिक होगी?
- (ii) क्या बड़ी संख्या में टैरिफ योजनाओं की विद्यमानता उपभोक्ताओं के लिए लाभकारी है?
- (iii) क्या अधिकतम 25 टैरिफ योजनाओं के वर्तमान प्रस्ताव के पुनरीक्षण की आवश्यकता है?

5. केवल कुछ हितधारकों द्वारा 'सभी के लिए एक योजना' का सुझाव दिया गया है, जबकि अधिकांश अन्य हितधारकों द्वारा 'सभी के लिए एक योजना' के विचार का विरोध किया गया है। विद्यमान अधिकतम सीमा के पुनरीक्षण के मुद्दे पर अलग-अलग अभिमत रहे हैं। 'सभी के लिए एक योजना' का समर्थन करने वाले हितधारकों अथवा अधिकतम 25 की संख्या के स्तर को और कम करने के समर्थकों द्वारा निम्नांकित तर्क इसके समर्थन में प्रस्तुत किए गए हैं :-

- सभी प्रीपेड उपभोक्ताओं के लिए 'सभी के लिए एक योजना' को अनिवार्य बनाना ही प्रीपेड उपभोक्ताओं की समस्याओं का समाधान होगा।
- विविध (अनेक) योजनाएं उपभोक्ताओं के लिए भ्रामक होती हैं।
- बड़ी संख्या में टैरिफ योजनाएं वास्तविक पसंद उपलब्ध नहीं कराती हैं, बल्कि केवल भ्रम उत्पन्न करती हैं।

- एक सामान्य उपभोक्ता के लिए बड़ी संख्या में उपलब्ध ऐसी टैरिफ योजनाओं की परस्पर तुलना करना और यह पता लगाना कि उसके लिए कौन सी हितकारी है, कठिन है।

- बड़ी संख्या में टैरिफ योजनाओं में पारदर्शिता में कमी के कारण उपभोक्ता के लिए चयन करना बहुत कठिन हो जाता है।

6. जो हितधारक 'सभी के लिए एक योजना' के पक्ष में नहीं थे और या तो ऊपरी सीमा नहीं चाहते थे अथवा वर्तमान अधिकतम सीमा में किसी प्रकार की कमी के पक्षधर नहीं थे, के द्वारा निम्नांकित मत प्रस्तुत किए गए :—

- एकल योजना उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं के प्रतिकूल हैं क्योंकि, ये आवश्यकताएं इतनी गतिशील और विभाजित हैं कि एक योजना विभिन्न वर्गों के उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं को पूरा नहीं कर सकेगी।
- विभिन्न टैरिफ योजनाएं विशिष्ट वर्गों के उपभोक्ताओं की अनन्य आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए डिजाइन की जाती हैं और इस लचीलेपन पर किसी प्रकार की रोक, परिचालकों के लिए नई टैरिफ योजनाओं में नवीनता लाने की संभावनाओं को बंद कर देंगी।
- सभी सेवा प्रदाताओं के लिए एक मानक योजना को अनिवार्य बना देना, नई अभिनव योजनाओं को प्रारंभ करने और उपभोक्ताओं को उपलब्ध कराए जा रहे प्रयोगों से मिलने वाले लाभों के प्रतिकूल होगा।
- सभी सेवा प्रदाताओं के लिए एक मानक योजना का प्रवर्तन (बाध्यकरण) करना, प्रतियोगिता को प्रोत्साहित करने के बुनियादी सिद्धांतों के विरुद्ध है तथा वैयक्तिक मानवीय जरूरतों और अभिरूचियों के प्रतिकूल है।
- 'एक साइज सबके लिए फिट बैठता है' यह विचार उपभोक्ता विरोधी है।
- प्रत्येक उपभोक्ता की अलग-अलग आवश्यकताओं को आपस में एक योजना में नहीं मिलाया जा सकता है।
- प्रस्तुतों की अधिक संख्या, वहनीय वृद्धिशील अतिरिक्त लागत पर उपभोक्ता को अपने काम / सामाजिक / मनोरंजन संबंधी आवश्यकताओं के अनुरूप बेहतर ढंग से उपयोग के पैटर्न को बदलने में समर्थ बनाते हैं।

7. हितधारकों के एक वर्ग के मतानुसार, प्रस्तावित टैरिफ योजनाओं की संख्या, वास्तव में कोई मुद्दा नहीं है परंतु, ये किस प्रकार प्रदान की जा रही है वह वास्तविक समस्या है। यदि पारदर्शिता संबंधी मुद्दों पर प्रभावशाली ढंग से ध्यान दिया जाता है तो, उपभोक्ता बड़ी संख्या में योजनाओं के समूह में से भी उनके उपभोग के अनुकूल टैरिफ योजना को चुनने में समर्थ होंगे। टैरिफ प्रस्तावों में बेहतर पारदर्शिता के लिए अभीष्ट उपायों पर अलग से दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम 2012 और दूरसंचार टैरिफ योजनाओं तथा भ्रामक विज्ञापनों की रोकथाम से संबंधित निर्देशों के दो सेटों द्वारा ध्यान दिया गया है।

8. प्राधिकरण, उपभोक्ताओं के बहुमत के इस अभिमत से सहमत है कि 'सबके लिए एक योजना' को अनिवार्य बनाना उपभोक्ताओं के विभिन्न वर्गों के प्रतिकूल होगा। ऐसे अधिदेश का उपभोक्ताओं के विभिन्न वर्गों की अलग-अलग आवश्यकताओं को पूरा करने हेतु प्रयोग के अनुसार सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए सेवा प्रदाताओं को उपलब्ध लोच पर भी प्रतिकूल प्रभाव होगा। प्राधिकरण का अभिमत है कि 25 योजनाओं की वर्तमान अधिकतम सीमा को अपरिवर्तित बनाए रखकर और साथ ही साथ पहले से विद्यमान पारदर्शिता उपायों व साथ ही परामर्श प्रक्रिया के परिणाम स्वरूप जिन उपायों पर विचार किया गया है, को सुनिश्चित करके, उपभोक्ताओं का व्यापक हित पूरा हो सकेगा। अतः प्राधिकरण, हितधारकों द्वारा व्यक्त विभिन्न अभिमतों पर विचार करके तथा बाजार की विद्यमान परिस्थितियों का आकलन करने के बाद, इस निष्कर्ष पर पहुंचा है कि पोस्टपेड व प्रीपेड सहित 25 योजनाओं, जो कि एक्सेस सेवा प्रदाताओं द्वारा पेश की जा सकती हैं, की वर्तमान अधिकतम सीमा में परिवर्तन न किया जाए।

'प्रति सेकण्ड बिलिंग' आधार पर एक टैरिफ योजना को अनिवार्य बनाना

9. कुछ उपभोक्ता समूहों द्वारा, उपलब्ध टैरिफ योजनाओं की संख्या में कमी करने की मांग की गई है, ताकि इनके संबंध में भ्रम न हो तथा सोच-समझकर चुनने में सुविधा हो। परामर्श प्रक्रिया के दौरान प्राप्त प्रतिक्रिया सहित समस्त तथ्यों पर विचार करने के बाद, प्राधिकरण द्वारा यह निर्णय लिया गया है कि, किसी सेवा प्रदाता द्वारा किसी एक निर्धारित समय के दौरान पेश की जा सकने वाली 25 टैरिफ योजनाओं की वर्तमान में विद्यमान अधिकतम सीमा में किसी प्रकार का हस्तक्षेप न किया जाए। तथापि, साथ ही साथ प्राधिकरण का यह भी मानना है कि, सभी सेवा प्रदाताओं के यहां, पोस्टपेड व प्रीपेड दोनों में कम से कम एक टैरिफ योजना एकरूप पल्स रेट अर्थात्, 'प्रति सेकण्ड पल्स' होनी चाहिए ताकि उपभोक्ता, विभिन्न सेवा प्रदाताओं द्वारा पेश की जा रही टैरिफों की तुलना कर सके।

10. बुनियादी तौर पर पहले से ही प्रतियोगी मोबाइल टेलीफोनी बाजार में, नए परिचालकों के आ जाने के कारण, दूरसंचार बाजार में तीव्र मूल्य प्रतिस्पर्धा देखी जा रही है। नई कंपनियों द्वारा बाजार में पैर जमाने के लिए किए गए प्रयासों के कारण कॉल दरों में भारी कटौती और अभिनव टैरिफ योजनाएं प्रवर्तित की गईं। देश में मोबाइल टेलीफोनी बाजार के अत्याधिक प्रतिस्पर्धी होने के कारण, वर्तमान परिचालकों के लिए यह आवश्यक था कि वे अपनी बाजार हिस्सेदारी को बचाने के लिए समान उपायों से इसका उत्तर दें। बड़े स्तर पर आलोड़ित (churn) के भय, विशेषकर मोबाइल नम्बर पोर्टेबिलिटी के लागू होने के आलोक में भी, मजबूर होकर परिचालकों को अभिनव व आकर्षक टैरिफ प्रस्ताव लाने पड़े। आमतौर पर मोबाइल कॉल के लिए पल्स रेट 60 सेकण्ड्स के थे, तथापि इक्का-दुक्का मामले ऐसे भी थे जहां सेवा प्रदाताओं द्वारा अलग पल्स रेट लागू किए गए। जून, 2009 में, एक नए सेवा प्रदाता द्वारा 'प्रति सेकण्ड बिलिंग' प्रारंभ की गई, जिसको बाजार में अनुकूल रूप से अपनाया गया। कुछ महीनों के भीतर ही, लगभग समस्त सेवा प्रदाताओं द्वारा मोबाइल उपभोक्ताओं के लिए एक रूप या दूसरे रूप में सेकण्ड आधारित टैरिफ योजना प्रारंभ की गई।

11. बाजार में उपलब्ध टैरिफ योजनाओं की समीक्षा से यह विदित होता है कि, वर्तमान में लगभग सभी सेवा प्रदाताओं के पास स्थानीय व एसटीडी कॉल करने के लिए उपभोक्ताओं के लिए "प्रति सेकण्ड बिलिंग" के विकल्प उपलब्ध हैं। जबकि कई प्रचालकों द्वारा एक सेकण्ड पल्स के साथ लाइफ टाइम वैधता वाली नियमित टैरिफ योजनाएं लान्य की गईं, कुछ अन्य सेवा प्रदाताओं द्वारा, "प्रति सेकण्ड बिलिंग" का विकल्प विशेष टैरिफ वाउचरों के माध्यम द्वारा सीमित अवधि के लिए लागू किया गया है। अधिकांश प्रचालकों के लिए प्रति सेकण्ड बिलिंग के साथ नियमित पोस्टपेड टैरिफ योजनाएं भी हैं। यह देखा गया है कि अधिकांश उपभोक्ताओं के बीच 'प्रति सेकण्ड बिलिंग' प्रणाली अधिक स्वीकार्य हैं, चूंकि, इसके द्वारा उपभोक्ता केवल वास्तविक उपभोग के लिए भुगतान कर सकता है।

12. यह सुनिश्चित करने के उद्देश्य से कि सभी उपभोक्ताओं के लिए 'प्रति सेकण्ड बिलिंग' का एक निश्चित विकल्प रहता है, यह अधिदेश देने का निर्णय लिया गया है कि सभी सेवा प्रदाता स्थानीय व राष्ट्रीय लंबी दूरी कॉल के लिए एक सेकण्ड पल्स रेट की एक प्रीपेड और एक पोस्टपेड टैरिफ योजना प्रस्तुत करेंगे। सेवा प्रदाता 25 टैरिफ योजनाओं की समग्र अधिकतम सीमा के अंतर्गत किसी भी पल्स रेट वाली वैकल्पिक टैरिफ योजनाएं प्रस्तुत करने के लिए स्वतंत्र होंगे।

आईएलडी टैरिफ संशोधित करने के लिए लोचशीलता

13. दूरसंचार टैरिफ(तैतालीसंवा संशोधन) आदेश, 2005 में प्रावधान है कि किसी एक्सेस प्रदाता द्वारा एक बार पेश की गई टैरिफ योजना, किसी उपभोक्ता के उस टैरिफ योजना में पंजीकरण कराने की तिथि से कम से कम छः माह की अवधि के लिए उपलब्ध रहेगी। इसके अलावा, कोई ऐसी योजना, जिसके शुल्क के अग्रिम(अपफ्रंट) भुगतान के बदले 06 माह से अधिक अथवा लाइफ टाइम अथवा असीमित वैधता हो, प्रस्ताव किए गए अनुसार योजना की संपूर्ण अवधि के लिए उपलब्ध बनी रहेगी। दूरसंचार टैरिफ आदेश में यह भी व्यवस्था है कि किसी टैरिफ योजना में कोई टैरिफ मद, योजना की संपूर्ण वचनबद्धता अवधि के दौरान नहीं बढ़ाई जाएगी। परिणामस्वरूप, सेवा प्रदाताओं को संपूर्ण लाइसेंस अवधि के दौरान में किसी प्रकार का ऐसा परिवर्तन करने का अधिकार नहीं है, जो मौजूदा लाइफ टाइम वाले किसी उपभोक्ता के हित के प्रतिकूल हो।

14. सेवा प्रदाताओं ने प्राधिकरण से अनुरोध किया है कि उपर्युक्त प्रावधान, किन्हीं अप्रत्याशित परिस्थितियों अथवा ऐसे कारकों जो उनके नियंत्रण में न हों, के कारण जरूरी हो जाने पर भी आईएलडी टैरिफ में किसी प्रकार की वृद्धि को कार्यान्वित करने के मार्ग में बाधक है। उन्होंने मौजूदा उपभोक्ताओं सहित सभी प्रकार के उपभोक्ताओं के लिए आईएलडी टैरिफ में संशोधन करने के संबंध में लोचशीलता प्रदान किए जाने का अनुरोध किया है। सेवा प्रदाताओं तथा उनके संघों ने इसके लिए निम्नलिखित मुख्य कारणों का उल्लेख किया है:-

- (i) अनेक देशों के लिए समापन प्रभारों में वृद्धि।
- (ii) विदेशी मुद्रा की दर में वृद्धि होना।
- (iii) आईएलडी टैरिफ को निर्धारित करने के लिए संगत कारक भारत में विनियामक प्राधिकरण के नियंत्रण से बाहर है।
- (iv) निवेश लागत में कोई वृद्धि न करने संबंधी अनुरूपी गारंटी उपलब्ध कराए बिना, लाइफ टाइम उपभोक्ताओं के लिए टैरिफ मदों पर मूल्य स्थिर रखना न्यायोचित नहीं होगा।
- (v) उपभोक्ता आधार का एक बड़ा प्रतिशत लाइफ टाइम प्रीपेड श्रेणी का है और इस श्रेणी के उपभोक्ताओं के लिए टैरिफ बढ़ाने पर रोक लगाए जाने से, आईएलडी व्यापार की लागत वसूल करना कठिन हो रहा है।

- (vi) इनकमिंग अंतराष्ट्रीय कॉलों के लिए समापन प्रभार, आईयूसी विनियम में विनिर्दिष्ट किए गए हैं और भारतीय सेवा प्रदाताओं को अपने विदेशी समकक्षों के साथ द्विपक्षीय करार में मोलभाव करने के लिए समान अवसर प्राप्त नहीं है ।
- (vii) आईएलडी टैरिफों के मामले में टैरिफों में संशोधन करना ऐसे वाणिज्यिक तथा वित्तीय कारणों से आवश्यक हो जाता है, जो व्यापार की धारणीयता को प्रभावित करते हैं। इन्हें टैरिफ में मनमाने ढंग से वृद्धि करना नहीं माना जा सकता है, जिस पर तैतालीसवें दूरसंचार टैरिफ संशोधन द्वारा रोक लगाने का इरादा है ।

15. सेवा प्रदाताओं तथा उनके संघों द्वारा किए गए अनुरोधों के संदर्भ में प्राधिकरण ने हितधारकों के विचार जानने चाहे कि क्या मौजूदा लाइफ टाइम उपभोक्ताओं सहित सभी उपभोक्ताओं के लिए आईएलडी में वृद्धि को लागू किया जा सकता है। अतः ऊपर उल्लिखित परामर्श पत्र के माध्यम से निम्नलिखित मुद्दे को उठाया गया:-

“ क्या आप सोचते हैं कि सेवा प्रदाताओं द्वारा अपने प्रतिवेदनों में उल्लिखित आधारों को देखते हुए, मौजूदा लाइफ टाइम उपभोक्ताओं के मामले में आईएलडी टैरिफ में परिवर्तन करने की अनुमति देने का पर्याप्त औचित्य है?”

16. सेवा प्रदाताओं तथा उनके संघों ने इस प्रश्न पर अपनी स्वीकारोक्ति दी तथा उन्होंने अपने पहले के प्रतिवेदनों में किए गए अनुरोधों को पुनः दोहराया तथा उन्होंने इस तथ्य की ओर भी ध्यान आकर्षित किया कि प्राधिकरण ने मुद्रास्फीति के लिए ऑपरेटरों की क्षतिपूर्ति करने के लिए कैंस क्षेत्रों में फ्री-टु-एयर चैनलों के लिए भी कीमतों को संशोधित किया है। उन्होंने कुछ अतिरिक्त मुद्दे उठाए जैसे कि :-

- क) ग्राहकों को टैरिफ की पेशकश मौजूदा और अल्पावधि के लिए प्रायोजित लागत के आधार पर की जाती है, जिसे फ्रीज नहीं किया जा सकता है।
- ख) जब भी गैस, पानी और बिजली जैसी उपयोगी सेवाओं की लागत बढ़ती है तो इसका प्रभाव सभी उपभोक्ताओं पर पड़ता है, चाहे किसी भी उपभोक्ता ने कभी भी उस सेवा का इस्तेमाल करना शुरू किया हो ।
- ग) लाइफ टाइम उपभोक्ताओं के साथ किए गए संविदागत करार को केवल लोकल एवं एसटीडी उपयोग के लिए माना जाना चाहिए, जो भारतीय सेवा प्रदाताओं के नियंत्रण में है।

17. इस मुद्दे पर उपभोक्ता संगठनों के विचार अलग-अलग हैं। सीएजी के एक समूह का विचार है कि सेवा प्रदाताओं को आईएलडी टैरिफ में परिवर्तन की अनुमति देने का पर्याप्त औचित्य नहीं है, जबकि अन्य सीएजी ने सेवा प्रदाताओं के अनुरोध पर मेरिट के आधार पर भादूविप्रा द्वारा विचार किए जाने का विरोध नहीं किया गया। अलग-अलग व्यक्तियों/अलग-अलग संगठनों का प्रत्युत्तर आमतौर पर मौजूदा लाइफ टाइम ग्राहकों के लिए आईएलडी टैरिफ में परिवर्तन करने के पक्ष में था। ऐसे भी सुझाव प्राप्त हुए कि ऐसे उपभोक्ता, जिन्होंने लाइफ टाइम योजनाओं में पंजीकृत होने के लिए अपक्रंट शुल्क के रूप में काफी राशि का भुगतान किया हो, उन्हें अपने शुल्क का एक निश्चित प्रतिशत मुफ्त टॉक टाइम के रूप में प्रदान किया जाए अथवा उपभोक्ता को सेवा प्रदाता बदलने की लागत प्रदान की जाए।

18. प्राधिकरण ने तैंतालीसवें संशोधन के अनुसार किसी टैरिफ घटक में वृद्धि में लगाई गई रोक, तैंतालीसवें संशोधन के अधिसूचित होने के बाद प्रकाश में आई घटनाओं तथा परामर्श प्रक्रिया के दौरान हितधारकों द्वारा व्यक्त किए गए विचारों के औचित्य पर विचार किया। अन्य टैरिफ योजनाओं की तुलना में लाइफ टाइम वैधता वाली योजनाओं के लिए अलग टैरिफ विनियामक व्यवस्था बनाने के निष्कर्ष पर पहुंचने के लिए (दूरसंचार टैरिफ आदेश के तैंतालीसवें संशोधन के माध्यम से) प्राधिकरण ने लाइफ टाइम वैधता वाली योजनाओं में पेश निम्नलिखित तथ्यों तथा विशेषताओं पर विशेष रूप से विचार किया गया था:

- (क) योजना में पंजीकृत होने के लिए उपभोक्ता द्वारा एक बड़ी राशि का अपक्रंट भुगतान जो 1000/-रु के आस-पास था, किया गया था।
- (ख) उपभोक्ताओं के लिए योजना को छोड़ने का उपयुक्त विकल्प मुहैया नहीं था, परिणामस्वरूप उन्हें पेश योजनाओं को चुनने की पूरी स्वतंत्रता नहीं थी।
- (ग) लाइफ टाइम वाली योजनाओं में लागू कॉल प्रभार, सामान्य प्रीपेड योजनाओं की तुलना में ज्यादा था।
- (घ) बहुत से ऑपरेटरों द्वारा लाइफ टाइम योजना के उपभोक्ताओं को प्रारंभ में विभिन्न वैकल्पिक पैक्स/टॉप अप की पेशकश नहीं की गई थी।

19. लाइफ टाइम वैधता वाली योजनाओं की शुरुआत दिसम्बर, 2005 में होने के बाद ये योजनाएं लगभग 6 वर्ष से बाजार में मौजूद हैं। जबरदस्त प्रतिस्पर्धा के कारण समय बीतने के साथ-साथ

लाइफ टाइम योजनाओं की विशेषताओं में भी काफी परिवर्तन हुआ है। इस समय लाइफ टाइम स्कीमों में अपफ्रंट भुगतान घटकर 25 रुपए के नाममात्र स्तर तक हो गया है, जिसमें बहुत से ऑपरेटरों द्वारा लाइफ टाइम वैधता वाला सिम निःशुल्क मुहैया कराया जाना शामिल है। लाइफ टाइम स्कीमों में लागू कॉल प्रभार भी लागू मानक दरों के बराबर हैं। लाइफ टाइम योजनाओं के उपभोक्ताओं के संबंध में विभिन्न एड-ऑन/टॉप अप वाउचरों के सब्सक्रिप्शन के मामले में समान रूप से विचार किया जाता है। इन बातों से ऐसा प्रतीत होता है कि जिन कारकों से प्रेरित होकर प्राधिकरण ने दूरसंचार टैरिफ आदेश में तैंतालीसवां संशोधन किया था, उनका काफी हद तक समाधान बाजार की शक्तियों ने कर दिया है। एक अन्य महत्वपूर्ण बात यह है कि प्राधिकरण ने 15.09.2008 से प्रभावी एक्सक्लूसिव टॉक टाइम टॉप अप पर लागू प्रोसेसिंग शुल्क की अधिकतम सीमा निर्धारित कर दी है। लाइफ टाइम स्कीमों की प्रारंभिक अवधि में, उपभोक्ताओं को टॉक टाइम टॉप अप के 25 प्रतिशत तक, ऊंचे प्रोसेसिंग शुल्क का भुगतान करना होता था। इस प्रकार, विगत वर्षों में कई सकारात्मक कार्य हुए हैं, जिनसे मौजूदा लाइफ टाइम वाले उपभोक्ताओं को लाभ प्राप्त हुआ है।

20. सेवा प्रदाताओं/उनके संघों द्वारा किए गए अनुरोध में मुख्य तर्क यह है कि आईएलडी टैरिफों की लागत को निर्धारित करने वाले कारक, जैसे कि अंतर्राष्ट्रीय रोमिंग टैरिफ, उनके नियंत्रण से बाहर हैं। उन्होंने यह भी उल्लेख किया कि कई गंतव्यों के लिए आईएलडी कॉल्स के संबंध में समापन प्रभारों में वृद्धि के परिणामस्वरूप अधिक भुगतान देना होता है और लाइफ टाइम योजनाओं के अंतर्गत दी गई आईएलडी टैरिफों पर फ्रीज के कारण नकारात्मकता आती है। ये तर्क काफी हद तक सही भी हैं।

21. प्राधिकरण को स्मरण है कि तैंतालीसवां संशोधन अधिसूचित किए जाने के समय सेवा प्रदाताओं ने कुछ आपत्तियां की थी। इन आपत्तियों में उद्योग द्वारा आशंका व्यक्त की गई थी कि ऐसे अप्रत्याशित कारक हो सकते हैं जो उनके नियंत्रण में न हों और जिनसे भविष्य में सेवा मुहैया कराने की लागत प्रभावित हो सकती है। इन चिंताओं का समाधान करते हुए प्राधिकरण ने तैंतालीसवें संशोधन के व्याख्यात्मक ज्ञापन के पैरा 7 के माध्यम से उल्लेख किया था कि :

"यह समझना महत्वपूर्ण है कि दूरसंचार सेवाएं मुहैया कराने की लागत घट रही है और अतः इस संबंध में यह आशंका कि भविष्य में सेवाएं मुहैया कराने की लागत बढ़ेगी सही नहीं है। प्राधिकरण की यह भी राय है कि उद्योग संगठन द्वारा उल्लिखित आशंका के सही होने की स्थिति में इस संशोधन के प्रावधानों की समीक्षा की जा सकती है"

इस समय प्रस्तावित परिवर्तनों को 43वें संशोधन के समय परिकल्पित समीक्षा के परिणाम के रूप में देखा जा सकता है।

22. दूरसंचार टैरिफ आदेश के 43वें संशोधन में जो परिकल्पना की गई थी, उसका मूल आधार यह था कि उपभोक्ता द्वारा किसी टैरिफ योजना में सम्मिलित होने के लिए प्रेरित होने के पीछे जो कारण थे, उनमें एक निश्चित अवधि तक ऐसा कोई परिवर्तन नहीं किया जाना चाहिए, जिससे उसको घाटा हो। इस संदर्भ में प्राधिकरण ने जांच की कि क्या किसी उपभोक्ता द्वारा किसी खास टैरिफ स्कीम में पंजीकृत होने के लिए आईएलडी दर आधारभूत तथ्य था अथवा नहीं। प्राधिकरण के पास उपलब्ध डाटा के अनुसार जीएसएम मोबाइल ओरिजिनेटिड ट्रैफिक डिस्ट्रीब्यूशन दर्शाता है कि आईएलडी कॉल का हिस्सा औसतन 0.24 प्रतिशत के नाममात्र के स्तर का था। सीडीएमए मोबाइलों के मामले में यह और भी कम अर्थात् 0.10 प्रतिशत था। उपयोग के वास्तविक मिनट के अनुसार डाटा दर्शाता है कि मोबाइल उपभोक्ता औसतन माह में आईएलडी कॉलों का उपयोग आधे मिनट से कम करते हैं। इन आंकड़ों से पता चलता है कि आईएलडी कॉल तथा उसकी दरें ऐसा कोई बड़ा कारक नहीं, जिससे किसी उपभोक्ता के द्वारा किसी खास योजना का चयन करना प्रभावित होता हो। इसके अलावा, आईएलडी दरें किसी विशिष्ट प्लान से संबंधित नहीं हैं तथा पेश सभी प्लानों के लिए ऑपरेटरों की आईएलडी दरें एक समान हैं। अतः यह मान लेना तर्कसंगत नहीं होगा कि किसी उपभोक्ता ने किसी खास टैरिफ योजना को उस योजना में लागू आईएलडी दरों पर विचार करते हुए चुना है।

23. ऊपर उल्लिखित तथ्यों तथा परिस्थितियों के आलोक में, प्राधिकरण द्वारा यह निर्णय लिया गया है कि आईएलडी कॉल की दरों को, 43वें संशोधन के माध्यम से परिकल्पित टैरिफ संरक्षण की परिधि में शामिल न किया जाए। प्राधिकरण का यह निर्णय दूरसंचार टैरिफ आदेश के खंड 6 के उपखंड (vii) में एक प्रावधान जोड़कर प्रभावी बनाया जा रहा है। चूंकि आईएलडी दरों को एक अलग घटक के रूप में माना जा रहा है, इसलिए इसमें किसी भी प्रकार के उर्ध्वगामी अथवा अधोगामी संशोधन को सभी उपभोक्ताओं पर समान रूप से लागू किया जा सकता है, चाहे किसी उपभोक्ता की किसी टैरिफ योजना में पंजीकृत होने की तारीख कोई भी क्यों न हो।

24. प्राधिकरण, इस बात पर अपनी नजर रखता रहेगा कि, सेवा प्रदाताओं को प्रदान की जा रही लोचशीलता का दुरुपयोग न किया जाए। प्राधिकरण आशा करता है कि सेवा प्रदाता मौजूदा

उपभोक्ताओं के लिए विशेष रूप से आईएलडी टैरिफ में उध्वगामी संशोधन नहीं करेंगे। इस प्रकार के संशोधन, सभी टैरिफ योजनाओं के उपभोक्ताओं, मौजूदा तथा नए के लिए समान रूप से लागू होंगे। सेवा प्रदाताओं से यह भी आशा की जाती है कि वे यह सुनिश्चित करेंगे कि मौजूदा उपभोक्ता, किसी विशेष पैक, जिसमें निःशुल्क अथवा रियायती आईएलडी उपयोग प्रभार उपलब्ध कराया जा रहा हो, के लिए पात्र बने रहेंगे।

प्रीमियम दर सेवाओं के लिए टैरिफ

25. प्रीमियम दर सेवाओं(पीआरएस) में आमतौर पर हेल्पलाइन सेवाएं, प्रतिस्पर्धा, वोटिंग, रिंग टोन, गेम आदि जैसे किसी न किसी प्रकार के कंटेंट की पेशकश की जाती है। इन सेवाओं में दूरसंचार सेवाएं तथा गैर-दूरसंचार ("कंटेंट") सेवाएं, दोनों शामिल हैं, इन दोनों के लिए दूरसंचार सेवा के प्रदाता द्वारा बिल तैयार किए जाते हैं। पीआरएस तक एक्सेस विशेष सदस्यों के माध्यम से होता है, और इस प्रकार की सेवाओं के लिए प्रभार, उपभोक्ता के लिए उसकी टैरिफ योजना के अनुसार लागू दर से ज्यादा दर पर लिया जाता है। पीआरएस के माध्यम से प्राप्त होने वाली आय को दूरसंचार एक्सेस प्रदाता तथा कंटेंट सेवा प्रदाता के बीच सहभाजित किया जाता है।

26. कुछ उपभोक्ता संगठनों ने भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण से अनुरोध करके ऊंचे उपयोग प्रभार के विरुद्ध तथा प्रीमियम दर सेवाओं के प्रावधान में पारदर्शिता की कमी होने के बारे में शिकायत की। प्राधिकरण का ध्यान खासतौर पर विभिन्न टेलीविजन कार्यक्रमों तथा एफएम रेडियो के माध्यम से संचालित प्रतियोगिताओं तथा वोटिंग में भाग लेने के लिए "पुल एसएमएस" तथा "पुल कॉल्स" के बहुत बढ़ जाने की ओर दिलाया गया। उपभोक्ताओं की चिंताओं का समाधान करने के लिए विनियामक उपाय निर्धारित करने की संभावना का पता लगाने की दृष्टि से "दूरसंचार टैरिफ से संबंधित कतिपय मुद्दों" से संबंधित परामर्श प्रक्रिया में इस मुद्दे को शामिल किया गया था। हितधारकों के विचार जानने के लिए निम्नलिखित प्रश्न पूछे गए थे :-

- क्या प्रीमियम दर के एसएमएस तथा कॉलों की दरों के लिए कोई सीमा निर्धारित की जानी चाहिए? यदि हां तो इस प्रकार की सीमा निर्धारित करने के क्या मानदण्ड होने चाहिए?
- यदि नहीं तो, प्रीमियम दर सेवाओं के प्रावधान के संबंध में और पारदर्शिता बढ़ाने के लिए आप आगे क्या उपाय सुझाते हैं जिससे उपभोक्ताओं द्वारा इनके वित्तीय फलितार्थों को समझे बिना ऐसी सेवाओं का उपयोग करने की घटनाएं न हों?

27. सेवा प्रदाता तथा उनके संघों का अपना यह दृढ़ विचार था कि प्रीमियम सेवाओं के लिए दरों की कोई सीमा निर्धारित करने की कोई आवश्यकता नहीं है और यह कार्य बाजार की शक्तियों के ऊपर छोड़ दिया जाना चाहिए। यह उल्लेख किया गया था कि काफी बड़ी संख्या में कंटेंट सेवाएं मौजूद हैं और प्रत्येक सेवा में कंटेंट, लागत तथा मांग के अनुसार अंतर है और सभी कंटेंट आधारित प्रीमियम सेवाओं के लिए कोई मानक सीमा नहीं हो सकती है। उनके अनुसार प्रीमियम दर सेवाओं के कीमत विनियमन से मूल्य वर्धित सेवाओं का विकास बाधित होगा और इससे दूरसंचार ऑपरेटरों की अर्थक्षमता पर भी गंभीर प्रभाव पड़ेगा।

28. उपभोक्ता संगठन आमतौर पर प्रीमियम दर सेवाओं के लिए टैरिफ की सीमा निर्धारित करने के पक्ष में थे। कुछ ने सुझाव दिया कि प्रीमियम सेवाओं की दर को, सामान्य प्रभार्य दर का 2 या 3 गुणा तक सीमित किया जाना चाहिए। एक यह भी विचार व्यक्त किया गया कि, कोई भी दर अथवा टैरिफ सेवा प्रदाता द्वारा खर्च किए गए संसाधनों पर आधारित होनी चाहिए और इसका कोई अन्य आधार नहीं होना चाहिए। परामर्श प्रक्रिया के दौरान पीआरएस से संबंधित चिंताओं का समाधान करने के लिए कई उपाय भी सामने आए। इन सुझावों में पीआरएस के लिए एक्सक्लूसिव नम्बरिंग रेंज का आबंटन करना, कॉल के प्रारंभ में टैरिफ की घोषणा अनिवार्य करना, प्रतीक्षारत समय को चार्जिंग की अवधि में शामिल न करना, इस प्रकार बिल तैयार करने तथा विज्ञापन आदि में पारदर्शिता लाना शामिल है।

29. प्राधिकरण ने हितधारकों द्वारा व्यक्त दृष्टिकोणों तथा पीआरएस का प्रावधान करने के लिए सेवा प्रदाता द्वारा इस समय अपनाई जा रही पद्धति पर विचार किया। प्रचलित टैरिफ फ्रेमवर्क के अनुसार सेवा प्रदाता को पीआरएस सहित विभिन्न सेवा घटकों की कीमत निर्धारण के संबंध में लोचशीलता प्रदान की गई है। चूंकि पीआरएस में सामान्य दो-तरफा संचार से अधिक शामिल होता है और इसमें कंटेंट का मूल्य भी शामिल होता है, इसलिए इसमें कोई शक नहीं कि इसका प्रभार उपभोक्ताओं के लिए लागू सामान्य टैरिफ की तुलना में ज्यादा होगा। कंटेंट के मूल्य में बहुत भारी अंतर हो सकता है और यह अंतिम उपयोगकर्ता के मूल्यों में भी प्रतिबिम्बित होता है। प्राधिकरण का ऐसी सेवाओं, जिनमें कंटेंट शामिल हो, का विकास बाधित करने का इरादा नहीं है और न ही यह सेवा प्रदाताओं के लिए उपलब्ध आय प्रवाह पर रोक लगाना चाहता है।

30. जहां तक सभी पीआरएस के लिए टैरिफ निर्धारित करने का संबंध है, प्रत्येक पीआरएस के लिए कीमत निर्धारित करना बिल्कुल व्यवहारिक नहीं है क्योंकि इस प्रकार की सेवाओं की संख्या तथा श्रेणियां बहुत ज्यादा हैं। साथ ही साथ प्राधिकरण महसूस करता है कि मुकाबलों तथा प्रतियोगिताओं में भाग लेने जैसे ज्यादातर सामान्य तौर पर इस्तेमाल किए जाने वाले पीआरएस के मामलों में कुछ हद तक कीमतों में निश्चितता निर्धारित की जानी चाहिए। अन्य प्रीमियम दर सेवाएं, जहां कंटेंट का मूल्य काफी होता है के विपरीत प्रतिस्पर्धा तथा वोटिंग में भाग लेने के लिए किए जाने वाले कॉलों तथा एसएमएस में मुश्किल से कोई कंटेंट होता है। दूरसंचार सेवा प्रदाता ऐसे कॉलों तथा एसएमएस के ट्रांसमिशन के लिए निश्चित तौर पर सुविधा मुहैया कराता है। तथापि, इन तथ्यों को ध्यान में रखते हुए कि ऐसे कॉल और एसएमएस से प्राप्त आय का हिस्सा दूरसंचार प्रदाता द्वारा अन्य पार्टियों के साथ बाँटा जाता है, अतः इस प्रकार के कॉल और एसएमएस के प्रभार सामान्य कॉल व एसएमएस प्रभारों की तुलना में अधिक होते हैं।

31. यह देखा गया है कि सेवा प्रदाता आमतौर पर मुकाबलों, वोटिंग, सर्वेक्षण तथा प्रतियोगिताओं में भाग लेने के लिए भेजे गए प्रत्येक एसएमएस और किए गए प्रत्येक कॉल के लिए प्रति मिनट 2.00 रु0 से 5 रु0 तक प्रभार लगाते हैं। यद्यपि ऐसी कॉल/एसएमएस करना या न करना उपभोक्ता की मर्जी है, फिर भी अनुचित रूप से ज्यादा कीमत रखना, उपभोक्ता की कीमत पर सेवा प्रदाता का लाभ है। इससे उपभोक्ता असंतुष्ट होता है तथा शिकायतें करता है। मौजूदा पद्धति के अनुसार पीआरएस की कीमत सभी योजनाओं के उपभोक्ताओं के लिए एक समान है, चाहे टैरिफ योजना में उपलब्ध की गई दर कुछ भी क्यों न हो। अतः टैरिफ योजना में उपलब्ध दरों तथा पीआरएस द्वारा प्रभारित दरों के बीच कोई संबंध नहीं है।

32. उपर्युक्त को देखते हुए, प्राधिकरण ने अब निर्णय लिया है कि मुकाबलों तथा प्रतियोगिताओं, जिसमें टेलीविजन तथा रेडियो कार्यक्रमों में वोटिंग भी शामिल है, में भाग लेने के लिए की जाने वाली कॉलों तथा एसएमएस के प्रभारों को उपभोक्ताओं की टैरिफ योजना में उपलब्ध दरों जैसा कि इस आदेश में उल्लेख किया गया है से संबंधित किया जाए। ऐसे पीआरएस के लिए टैरिफ, लोकल कॉल/एसएमएस के लिए लागू प्रभारों का चार गुणा से अधिक नहीं होगा। प्राधिकरण को जानकारी है कि एक ही टैरिफ योजना में व्यस्त/कम व्यस्त/ऑन नेट/ऑफ नेट कॉल और एसएमएस के लिए

स्थानीय कॉल दर अलग-अलग है। ऐसी स्थिति में जब एक से अधिक दर उपलब्ध हो तो इस आदेश में विनिर्दिष्ट टैरिफ की अधिकतम सीमा के प्रयोजन के लिए, योजना में उपलब्ध लोकल कॉल/एसएमएस के लिए उच्चतर दर को हिसाब में लिया जाएगा। इसी प्रकार, विशेष टैरिफ वाउचरों के माध्यम से किसी निश्चित अवधि के लिए प्रदान किए गए निःशुल्क अथवा रियायती कॉल/एसएमएस प्रभार, यदि कोई हो, तो उसकी गणना विनिर्दिष्ट अधिकतम सीमा के प्रयोजन के लिए नहीं की जाएगी, क्योंकि ये दरें, टैरिफ योजना में लागू दरें नहीं हैं। चूंकि दरों का उल्लेख अधिकतम सीमा के रूप में किया गया है, इसलिए सेवा प्रदाता लोकल कॉल/एसएमएस टैरिफ के चार गुणा से कम कोई भी दर निर्धारित करने के लिए स्वतंत्र है।

33. जहां तक पीआरएस के प्रावधान में पारदर्शिता बढ़ाने का संबंध है, दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 के जरिए, यह पहले ही अनिवार्य किया गया है कि, प्रीमियम दर सेवा मुहैया कराने वाला अथवा उसे एक्सेस प्रदान करने वाला प्रत्येक सेवा प्रदाता यह सुनिश्चित करेगा कि कॉल फलीभूत होने से पहले वॉयस अलर्ट के माध्यम से उपभोक्ता को ऐसी कॉल की दर सूचित की जाती है।

TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA NOTIFICATION

New Delhi, the 20th April, 2012

THE TELECOMMUNICATION TARIFF (FIFTY FIRST AMENDMENT) ORDER, 2012 (No. 2 of 2012)

No. 301-26/2011-ER.—In exercise of the powers conferred upon it under sub-section (2) of section 11, read with sub-clause (i) of clause (b) of sub-section (1) of the said section, of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following Order further to amend the Telecommunication Tariff Order, 1999, namely: -

1. (1) This Order may be called the Telecommunication Tariff (Fifty First Amendment) Order, 2012.

(2) This Order shall come into force from the date of its publication in the Official Gazette.

2. In clause (2) of the Telecommunication Tariff Order, 1999 (hereinafter referred as the principal tariff order), after sub-clause (k), the following sub-clause shall be inserted, namely:-

1384 95/12-5

'(ka)' 'Premium Rate Service' or 'PRS' means service for which charges are levied at rates higher than the rates applicable to the consumer as per his tariff plan.

3. In clause 3 of the principal tariff order, for the word and figures "Schedule I to XII", the word and figures "Schedule I to XIII" shall be substituted.

4. In clause 6 of the principal tariff order, after sub-clause (iv), the following proviso shall be inserted, namely:-

"Provided that every service provider providing cellular mobile service shall offer to the subscriber at least one pre-paid and one post-paid Tariff plan with pulse duration of one second for local and national long distance calls."

5. In sub-clause (vii) of clause 6 of the principal tariff order, after para (c), the following proviso shall be inserted, namely:-

"provided that nothing contained in this sub-clause shall apply to the calls terminated outside the country".

6. After Schedule XII to the principal tariff order, the following Schedule shall be inserted, namely:-

"SCHEDULE XIII

(See Clause 3)

Tariff for Premium Rate Services

S.No.	ITEM	TARIFF
1.	Calls made to participate in contests and competitions and to vote in television and radio programmes.	Four times of the applicable local call charges in the Tariff plan opted by the subscriber, as ceiling.
2.	SMS sent to participate in contests and competitions and to vote in television and radio programmes.	Four times of the applicable SMS charges in the Tariff plan opted by the subscriber, as ceiling.
3.	All other matters relevant to tariff for Premium Rate Services.	Forbearance."

RAJ PAL, Advisor (ER)
[ADVT. III/4/142/12/Exty.]

Note : 1.— The Telecommunication Tariff Order, 1999 was published in the Gazette of India, Extraordinary, Part III, Section 4 under Notification No. 99/3, dated 9th March, 1999, and subsequently amended as given below :—

Amendment No.	Notification No. and Date
1 st	301-4/99-TRAI (Econ) dated 30.3.1999
2 nd	301-4/99-TRAI(Econ) dated 31.5.1999
3 rd	301-4/99-TRAI(Econ) dated 31.5.1999
4 th	301-4/99-TRAI(Econ) dated 28.7.1999
5 th	301-4/99-TRAI(Econ) dated 17.9.1999
6 th	301-4/99-TRAI(Econ) dated 30.9.1999
7 th	301-8/2000-TRAI(Econ) dated 30.3.2000
8 th	301-8/2000-TRAI(Econ) dated 31.7.2000
9 th	301-8/2000-TRAI(Econ) dated 28.8.2000
10 th	306-1/99-TRAI(Econ) dated 9.11.2000
11 th	310-1(5)/TRAI-2000 dated 25.1.2001
12 th	301-9/2000-TRAI(Econ) dated 25.1.2001
13 th	303-4/TRAI-2001 dated 1.5.2001
14 th	306-2/TRAI-2001 dated 24.5.2001
15 th	310-1(5)/TRAI-2000 dated 20.7.2001
16 th	310-5(17)/2001-TRAI(Econ) dated 14.8.2001
17 th	301/2/2002-TRAI(Econ) dated 22.1.2002
18 th	303/3/2002-TRAI(Econ) dated 30.1.2002
19 th	303/3/2002-TRAI(Econ) dated 28.2.2002
20 th	312-7/2001-TRAI(Econ) 14.3.2002
21 st	301-6/2002-TRAI(Econ) dated 13.6.2002
22 nd	312-5/2002-TRAI(Eco) dated 4.7.2002
23 rd	303/8/2002-TRAI(Econ) dated 6.9.2002
24 th	306-2/2003-Econ dated 24.1.2003
25 th	306-2/2003-Econ dated 12.3.2003

26 th	306-2/2003-Econ dated 27.3.2003
27 th	303/6/2003-TRAI(Econ) dated 25.4.2003
28 th	301-51/2003-Econ dated 5.11.2003
29 th	301-56/2003-Econ dated 3.12.2003
30 th	301-4/2004(Econ) dated 16.1.2004
31 st	301-2/2004-Eco dated 7.7.2004
32 nd	301-37/2004-Eco dated 7.10.2004
33 rd	301-31/2004-Eco dated 8.12.2004
34 th	310-3(1)/2003-Eco dated 11.3.2005
35 th	310-3(1)/2003-Eco dated 31.3.2005
36 th	312-7/2003-Eco dated 21.4.2005
37 th	312-7/2003-Eco dated 2.5.2005
38 th	312-7/2003-Eco dated 2.6.2005
39 th	310-3(1)/2003-Eco dated 8.9.2005
40 th	310-3(1)/2003-Eco dated 16.9.2005
41 st	310-3(1)/2003-Eco dated 29.11.2005
42 nd	301-34/2005-Eco dated 7.3.2006
43 rd	301-2/2006-Eco dated 21.3.2006
44 th	301-34/2006-Eco dated 24.1.2007
45 th	301-18/2007-Eco dated 5.6.2007
46 th	301-36/2007-Eco dated 24.1.2008
47 th	301-14/2008-Eco dated 17.3.2008
48 th	301-31/2007-Eco dated 1-9-2008
49 th	301-25/2009-ER dated 20.11.2009
50 th	301-24/2012-ER dated 19.4.2012

Note : 2.— The Explanatory Memorandum explains the objects and reasons for the Telecommunication Tariff (Fifty First Amendment) Order, 2012.

EXPLANATORY MEMORANDUM

Consultation Paper No.12/2010 on "*Certain issues relating to Telecom Tariff*" was issued by TRAI on 13.10.2010 for seeking the views of stakeholders. This Paper had *inter alia* deliberated on various aspects of multiplicity of tariff plans and the need for improving transparency in tariff offerings. Having concluded the consultation process, the Authority has decided to issue required regulatory measures to further improve the transparency for protecting the interests of subscribers. These measures are being issued through; (i) amendment in Telecommunication Tariff Order (Fifty First Amendment); (ii) The Telecom Consumer Protection Regulations, 2012; and (iii) through two sets of Directions relating to publication of telecom tariff plans and preventing misleading advertisements.

2. The Telecommunication Tariff (Fifty First Amendment) Order addresses issues related to Multiplicity of Tariff Plans and Transparency, need for providing Flexibility to operators in implementing ILD Tariff, and limiting the tariff for calls and SMS for participating in competitions and voting to four times the tariff for calls and SMS under the tariff plan applicable to the subscriber.

3. Concerns have been raised by the stakeholders from time to time regarding multiplicity of tariff plans in the access market. Attempts have been made in the past to address this issue by prescribing a cap on the number of Tariff Plans that can be offered by a access service provider at any given point of time. Initially the cap of 25 plans on offer was specified in the year 2002. This cap was reviewed in the year 2004 and 2008 after going through the process of consultation. On both occasions after examining the views of the stakeholders the Authority had decided to continue with the cap of 25 tariff plans on offer.

1389 91/12-6

4. In the light of demands from certain consumer organisations, the Authority again sought the views of stakeholders through the above mentioned Consultation Paper on the desirability of reviewing the ceiling on the number of Tariff plans, particularly on the following issues:

- i) **Whether 'One Standard Plan, for all Service Providers, particularly for a prepaid subscriber would be relevant in the present scenario of Indian telecom market.**
- ii) **Whether existence of large number of tariff plans are beneficial for subscribers.**
- iii) **Whether there is need for revising the existing cap of 25 tariff plans on offer**

5. Only a few stakeholders have suggested 'one plan for all', while most other stakeholders have opposed the idea of 'one plan for all'. On the question of revising the existing cap, there were differing views. The stakeholders who support 'one plan for all' or favoured further reducing the cap from the level of 25 have put forward the following supporting arguments:

- Mandating '*One Plan for All*' for prepaid subscribers would be the answer to the problems of prepaid subscribers.
- Multiple plans are confusing for subscribers.
- Large numbers of tariff plans do not provide real choice but only confusion.
- It will be difficult for an average subscriber to compare such large number of tariff plans and to find out which one is beneficial to him.
- Lack of transparency in the large number of tariff plans makes the choice for subscribers very difficult.

6. The stakeholders who opposed 'one plan for all' and favoured either no cap or no further reduction in the existing cap have mainly put forward the following reasons:

- The single plan would be detrimental to the needs of consumers which are so dynamic and segmented and would not meet the requirements of different classes of consumers.
- Different tariff plans are designed to cater to specific segments of subscribers with unique needs and any curb on this flexibility would close the avenues for operators to innovate on new tariff plans.
- Mandating 'one standard plan for all Service Providers' will work against the introduction of new innovative schemes/ plans and customised benefits being provided to the subscribers.
- Enforcement of 'one standard plan for all Service Providers' is against the basic principles of promoting competition and contrary to the individual human requirements and preferences.
- The 'one size fits all' is anti-consumer.
- Different requirements of every consumer cannot be lumped together in one plan.
- More offers enables the customers to alter their usage pattern to better suit work/ social/ entertainment needs at affordable incremental cost additions.

7. In the opinion of a section of stakeholders the number of tariff plans offered is not the real concern but the manner in which they are offered is the real problem. If the transparency issues are effectively addressed, the subscribers will be in a position to choose tariff plans ideal for their usage even from a basket of large number of plans. The measures intended towards improved transparency in tariff offers have been addressed separately through The Telecom Consumer Protection Regulations, 2012 and two sets Directions relating to publication of telecom tariff plans and preventing misleading advertisements.

8. The Authority is in agreement with the majority view of the

stakeholders that mandating 'one plan for all' would be against the interest of different classes of subscribers. Such mandate would also adversely affect the flexibility available to Service Providers to provide customised services for meeting differing requirements of various consumer segments. The Authority feels that larger interest of subscribers would be served by retaining the existing cap of 25 plans unaltered and at the same time by ensuring the transparency measures that are already in place and also those envisaged as a result of the consultation process. The Authority, therefore, after considering the various viewpoints expressed by stake holders and assessing the prevailing market conditions, **has arrived at conclusion not to change the current cap of 25 tariff plans that can be offered by access service providers including post-paid and pre-paid.**

Mandating one tariff plan on 'Per Second Billing' basis.

9. There have been demands from certain sections of Consumer Groups to reduce the number of tariff plans on offer with a view to avoid confusion and to facilitate informed choice. After consideration of all facts including the feedback from the consultation process, the Authority has decided not to interfere with the currently prevailing ceiling of 25 tariff plans that can be offered by a Service Provider at any given point of time. However, at the same time the Authority feels that there has to be at least one tariff plan each for both post-paid and pre-paid subscribers with uniform pulse rate i.e. 'per second pulse', across all service providers so as to enable the subscribers to compare the tariffs offered by different service providers.

10. The telecom market has witnessed intense price competition primarily due to entry of several new operators in the already competitive mobile telephony market. Substantially reduced call rates and innovative tariff schemes were triggered as part of attempts by new players to gain a foothold

in the market. The mobile telephony market in the country being highly competitive, it was imperative for the incumbent operators to respond in equal measure in order to prevent erosion of their market share. The fear of large scale churn, particularly in the context of implementation of mobile number portability also compelled the operators to come up with innovative and attractive tariff offers. Pulse rate for mobile calls had been generally 60 seconds, though there were isolated instances where few service providers implemented a different pulse rate. In the June, 2009, one of the new service providers, introduced 'per second billing', which was received favourably in the market. Within a period of few months, almost all mobile service providers introduced second based tariff plans for mobile subscribers in one form or other.

11. Scrutiny of tariff offers available in the market shows that almost all the service providers currently have 'per second billing' options made available to subscribers for making Local and STD calls. While several operators launched regular tariff plans having lifetime validity with one second pulse, some other service providers have implemented 'per second billing' option for a limited period through special tariff vouchers. There are also regular post-paid tariff plans with per second billing for most of the operators. It has been observed that 'per second billing' system is more acceptable among majority of the subscribers, because it enables the subscribers to pay only for the actual usage.

12. In order to ensure that 'per second billing' remains an assured alternative option for all subscribers, **it has been decided to mandate that all service providers shall offer at least one pre-paid and one post-paid tariff plan with the pulse rate of one second for local and national long distance calls.** The service providers will be at liberty to offer alternative tariff plans with any pulse rate within the overall ceiling of 25 tariff plans.

1389 41/12-7

Flexibility for revising ILD Tariff

13. The Telecommunication Tariff (Forty third Amendment) Order, 2005 stipulates that a tariff plan once offered by an Access Provider shall be available to a subscriber for a minimum period of six months from the date of enrolment of the subscriber to that tariff plan. Further, any such plan with validity of more than six months or having lifetime or unlimited validity in lieu of an upfront fee payment shall continue to be available for the entire duration of the plan, as offered. The TTO also mandates that no tariff item in a tariff plan shall be increased during the entire promised validity of the plan. As a result, the service providers are debarred from effecting changes to the disadvantage of an existing lifetime subscriber during the entire license period.

14. The service providers had represented to the Authority that the above said provision is coming in their way of implementing any increase in ILD tariffs necessitated by unforeseen circumstances or factors beyond their control. They had sought flexibility to implement revision in ILD tariff across the board including for the existing subscribers. The service providers and their associations have extended the following main grounds in this regard:

- (i) Increase in termination charges to several countries.
- (ii) Increase in foreign exchange rate.
- (iii) The factors relevant for deciding ILD tariffs are outside the control of Regulatory Authority in India.
- (iv) The price freeze on all tariff items for lifetime customers without providing a corresponding guarantee that there shall be no increase in the input costs is unfair.
- (v) A large percentage of subscriber base is in the lifetime prepaid category and the bar on increasing tariff for this category of subscribers is creating difficulties in recovering the cost of ILD business.

- (vi) The termination charges for incoming international calls are specified in the IUC Regulation and the Indian service providers do not possess the equal opportunity to negotiate bi-lateral agreements on a reciprocal basis with their overseas counterparts.
- (vii) In the case of ILD tariffs, the revision in tariffs is necessitated by commercial and financial reasons affecting sustainability of business, the same may not be considered as a case of arbitrary increase in tariffs which is intended to be barred by the 43rd TTO amendment.

15. In the context of the representations made by Service Providers and their Associations, the Authority decided to seek the views of stakeholders as to whether the hike in ILD Tariff could be made applicable across all subscribers including the existing lifetime subscribers. Therefore, though the above mentioned Consultation Paper the following issue was raised:

“Do you think there is sufficient justification to allow the service providers to realign the ILD tariff in respect of existing lifetime subscribers in view of the grounds mentioned in their representations?”

16. The service providers as well as their associations have responded in affirmative to this question and have reiterated the submissions in their earlier representations and have drawn attention to the fact that the Authority revises prices for free to air channels for CAS areas to compensate operators for inflation. They have made some additional points, like;

- a) Tariffs are offered to the customers on the basis of existing costs and costs projected over a shorter period of time which cannot be frozen.
- b) Whenever prices of utilities like gas, water, and electricity are increased, it is effective for all consumers irrespectively when the subscriber has started using that service.

- c) The contractual agreement with the lifetime subscribers should be considered only for the local and STD usage which is under the control of the Indian service providers.

17. The views of the consumer organizations are divided on this issue. One group of CAGs are of the view that there is not sufficient justification to allow the service providers to realign the ILD tariff, whereas other CAGs have not opposed the request of the service providers being considered by the TRAI on merit. The responses from Individuals/Individual organizations are generally in favour of realignment of the ILD tariffs for existing Lifetime customers. There are also suggestions that the subscribers who paid a substantial amount as upfront fee for enrolling into Lifetime schemes may be provided a percentage of that fee in the form of free talk time or the subscribers may be provided with the cost of switching the service provider (SP).

18. The Authority has considered the rationale for prohibiting hike in any tariff component as per the 43rd Amendment, the developments that have taken place after the 43rd Amendment was notified and the views expressed by stakeholders during the consultation process. In arriving at a conclusion to have a separate tariff regulatory regime for lifetime validity plans vis-à-vis other tariff plans (through 43rd Amendment to TTO), the Authority was influenced by the following facts and features of the lifetime validity plans that were on offer:

- (a) An upfront payment of substantial amount, which was in the region of Rs.1000/-, was payable by the subscribers for getting enrolled into the plan.
- (b) No fair exit options were provided for the customers thereby restricting their ability of free choice of the plans on offer.
- (c) The call charges applicable in lifetime plans were higher compared with the normal prepaid plans.
- (d) Initially various optional packs/top-ups were not offered to the lifetime customers by many operators.

19. The lifetime validity plans have been in the market for almost six years after their first launch in December, 2005. The features of the lifetime plans have under gone substantial changes with the passage of time due to intense competition. At present, the upfront payment applicable in lifetime schemes has come down to a negligible level of Rs.25/-, including many operators providing SIMs with lifetime validity free of charge. The call charges applicable in the lifetime schemes are also at par with standard applicable rates. The subscribers of lifetime plans get an equal consideration in matter of subscription to various add-on/top-up vouchers. These developments seem to imply that the factors which guided the Authority while framing the 43rd Amendment to TTO, have been considerably taken care of by the market forces. Another important development is that the Authority has prescribed a ceiling on the processing fee applicable on exclusively talk-time top ups effective from 15.09.2008. In the initial period of lifetime schemes subscribers were to pay processing fee which was as high as 25% of the price of Talk-time top ups. Thus, over a period there have been several positive developments which have worked to the advantage of the existing lifetime subscribers.

20. The main argument contained in the submissions made by service providers/their associations is that the factors governing the cost of ILD tariffs, like that of international roaming tariffs are beyond their control. They have also mentioned about increase in termination charges in respect of ILD calls to several destinations resulting in higher pay out and negative revenues on account of freeze in the ILD tariffs offered under lifetime plans. These arguments are valid to a great extent.

21. The Authority recalls that the Service Providers had raised certain objections at the time of Notification of 43rd Amendment. The objections were in the context of apprehensions by the industry that there could be unforeseen factors beyond their control that would affect the cost of provisioning of service

in future. While addressing these concerns the Authority vide Para 7 of the Explanatory Memorandum of the 43rd Amendment had stated:

"... it is important to realize that the cost of providing telecommunication services is on the decline and thus the apprehensions raised in this regard of a possible hike in cost of providing services in future are untenable. The Authority is also of the view that in event of the apprehensions pointed out by the industry Associations becoming true, the provisions of this Amendment can be reviewed".

The changes proposed to be effected at this stage are to be seen as the result of the review envisaged at the time of notifying 43rd Amendment.

22. What the 43rd Amendment to TTO envisaged was essentially that the basic considerations which induced a subscriber to join a tariff plan shall not be altered to his disadvantage for a specified period. In this context the Authority has examined whether the ILD rates formed part of the basic considerations for a subscriber to enrol into particular tariff schemes. As per the data available with the Authority, the GSM mobile originated traffic distribution shows that ILD calls, on an average constitute only a negligible share of 0.24%. In the case of CDMA mobiles, this is even lesser i.e. 0.10%. In terms of the actual minutes of usage, the data shows that a mobile subscriber uses on an average less than half minute of ILD calls in a month. These figures would reveal that ILD calls or the rates thereof may not be a major factor that influences a subscriber in choosing any particular plan. Moreover, ILD rates are not Plan Specific and generally the operators have uniform ILD rates across various plans on offer. Therefore, it may not be logical to assume that a subscriber has opted for a particular tariff plan considering the ILD rates applicable in that plan.

23. In the light of facts and circumstances described above, **the Authority has decided to exclude ILD call rates from the purview of the Tariff**

Protection envisaged vide 43rd Amendment. This decision of the Authority is being made effective by adding a proviso in sub clause (vii) of Clause 6 of the TTO. Since the ILD rates are treated as a separate component, any upward or downward revision can be made applicable to all subscribers uniformly irrespective of the date on which the subscriber was enrolled into a tariff plan.

24. The Authority will continue to keep a watch to ensure that the flexibility being given to the Service Providers is not misused. The Authority expects the Service Providers not to effect upward ILD tariff revisions exclusively for existing subscribers. Such revisions will have to be uniform for subscribers of all tariff plans, existing as well as new. It is also expected of Service Providers to ensure that existing subscribers shall remain eligible for subscribing to any special packs providing free or concessional ILD usage charges.

Tariff for Premium Rate Services

25. Premium rate services (PRS) generally offer some form of content and include services like helpline services, competition, voting, ring tones, gaming etc. The services include both telecommunication services as well as non-telecommunication ("content") services, which are both billed by the provider of the telecommunication service. Access to PRS is through special members and charges for such services are levied at rates higher than the rates applicable to the consumers as per his tariff plan. The revenue generated through the PRS is shared between the Telecom access provider and the content service provider.

26. Some consumer organisations had represented to TRAI against high usage charges and lack of transparency in provision of premium rate services. Particularly, attention of Authority was drawn to the issue of mushrooming growth of "Pull SMS" and "Pull Calls" for participating in competitions and voting organised through various television programmes and FM radios. With a view to exploring the possibility of prescribing regulatory measures to address

the concerns of the consumers, this issue was included in the consultation process on 'certain issues related to telecom tariff'. The following Questions were raised for comments of stakeholders:-

- ***Should there any limit be prescribed on the rates for the premium rate SMS and calls? If so, what should be the norms for prescribing such limit?***
- ***If not, what further measures do you suggest to improve transparency in provision of premium rate services to prevent the instances of subscribers availing such services without understanding financial implications thereof?***

27. The Service Providers as well as their associations were firm in their view that there is no need to prescribe any limit on the rates for premium services and the same should be left to the market forces. It was pointed out that there are quite a large number of content services with each service differing in content, cost, and demand and there cannot be a standard limit for all content based premium services. The price regulation of premium rate services, according to them, will restrict the growth of value added services and will also seriously affect the viability of the telecom operators.

28. The Consumer Organisations were generally in favour of prescribing a limit on tariffs for premium rate services. Some have suggested that the rate of premium services must be limited to 2 or 3 times the normal rate chargeable.

There was also a view that any rate or tariff should be on the basis of resources spent by the service provider and no other consideration. Several measures to address the concerns relating to PRS also came up during the consultation process. The suggestions include allocation of exclusive numbering range for PRS, mandating announcement of tariff at the beginning of the call, excluding waiting time from the duration for charging, hence, transparency in billing and advertisement etc.

29. The Authority considered the view points expressed by stakeholders and the practices currently followed by SPs in the provision of PRS. As per the tariff framework in vogue, flexibility has been given to SPs to determine prices for various service components including PRS. Since PRS constitutes more than a simple two-way communication and include the value for the content, there is no doubt that charges will be higher vis-à-vis the normal tariff applicable for subscribers. The value of the content may vary vastly which will also be reflected in the end user prices. The Authority does not intend to restrict the growth of services involving content nor to curb the revenue streams available for the service providers.

30. As regards prescribing tariff for all PRS, it is not practically possible to fix prices for each PRS due to the number and categories of such services being too large. At the same time the Authority felt it appropriate to spell out some degree of price certainty in respect of the most commonly used PRS like participation in contests and competitions. Unlike other Premium Rate Services where the value of the content is substantial, the content element involved in the calls and SMS made for participating in competition and voting, is minimal. In this type of PRS the telecom service provider essentially provides facility for transmission of such calls and SMS. However, keeping in view the fact that revenue from such calls and SMS is shared by the telecom service provider with other parties, therefore, charges for such calls and SMS are higher compared with those of normal calls and SMS.

31. It is observed that the SPs generally charge Rs.2/- to Rs.5/- per minute for each call made and each SMS sent to participate in the contest, voting, survey and competitions. While it is the choice of the subscriber to make or not to make such calls/ SMS, an unreasonably high price results in undue gain to the SP at the cost of the customer. This leads to customer dissatisfaction and complaints. As per the present practice PRS is priced

uniformly for subscribers of all plans irrespective of the rates available in the tariff plan. Thus, there is no relation between the rates available in the tariff plan and those charged for PRS.

32. In view of the above, the Authority has now decided to relate the charges for calls and SMS meant for participating in contests and competitions including for voting in television and radio programmes, to the rates available in the tariff plan of the subscriber. **The tariff for such PRS as stated in this Order shall not exceed four times of the applicable Local call/ SMS charges.** The Authority is aware that there are differential Local call rates in the same tariff plan for peak/ off-peak, on-net/off-net calls and SMS. For the purpose of ceiling tariff specified in this Order, the higher tariff for Local calls/ SMS applicable in the plan would be taken into account in situations where more than one rate is available. Similarly the free or discounted call/SMS charge, if any, provided for specific duration through Special Tariff Vouchers, shall not be reckoned for the purpose of the specified ceiling as these are not the rates applicable in the Tariff plan. Since the rates indicated are by way of ceiling, SPs are at liberty to fix any rate less than four times of Local call/SMS tariff.

33. As regards improving transparency in provision of PRS, it has already been mandated through the Telecom Consumers Protection Regulations, 2012 that every service provider providing or giving access to a Premium Rate Service shall ensure that the rate of such call is conveyed to the consumer through a voice alert prior to the materialisation of the call.